SETTORE ISTRUZIONE
Servizio Asili Nido Codice Servizio 06.01
Tel. 0121 396896
asilonido@comune.pinerolo.to.it
AR/ar

RISULTATI QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO ASILO NIDO ANNO SCOLASTICO 2018-2019

Giugno 2019

Presentiamo alle famiglie una sintesi dei risultati emersi dall'analisi dei questionari sul gradimento del servizio asilo nido somministrato nel mese di maggio alle famiglie dei bambini frequentanti l'Asilo Nido Tabona.
Nel mese di maggio 2017 abbiamo consegnato 88 questionari e ne sono stati restituiti 54 pari al **61%.**
Il questionario è lo strumento utilizzato per rilevare la soddisfazione delle famiglie la cui percentuale di giudizi favorevoli sul totale dei giudizi espressi permette di rilevare il livello di soddisfazione il cui valore atteso deve essere di almeno del 60% di giudizi espressi con valutazione "molto soddisfatto".
Tale valutazione è per noi operatori del Nido comunale uno degli indicatori di risultato relativo agli obiettivi di performance.
Infine a differenza degli anni passati abbiamo aggiunto al termine del questionario uno spazio "aperto" dove le famiglie potessero segnalare aspetti positivi e criticità ed eventuali suggerimenti. Proprio in quest'area sono state espresse molte positività che ci aiutano a continuare a migliorare il lavoro di noi tutte.

INFORMAZIONE

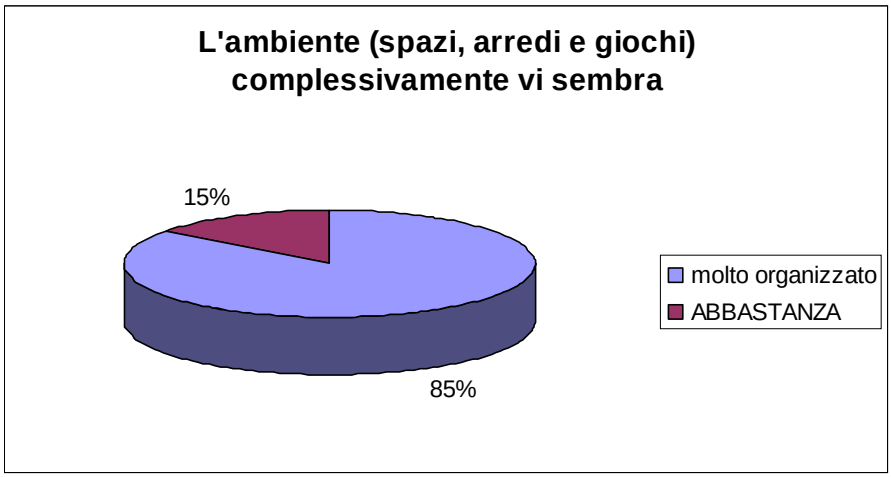
Alla domanda "Avete scelto di portare il bambino al Nido perche…?" le famiglie rispondono:
45 % di avere scelto consapevolmente il Nido ritenendolo più adeguato rispetto a familiari o baby sitter
30 % a seguito dell'esperienza positiva con un altro figlio
10 % avendo sentito amici e conoscenti parlare bene del servizio
10 % non aveva alternative
5% per altri motivi

Il 24% delle famiglie si "fa un'idea" del servizio principalmente attraverso parenti ed amici seguito dalle informazioni fornite dalle educatrici e dalla segreteria del nido.
Il 15% dichiara di non avere nessuna informazione.
Il 94% delle famiglie ritiene che le informazioni ricevuto fossero sostanzialmente veritiere chiare ed esaurienti.
Accedendo al servizio le informazioni vengono fornite prevalentemente dalle Educatrici seguite dalla Segretaria economa e dalla Coordinatrice.

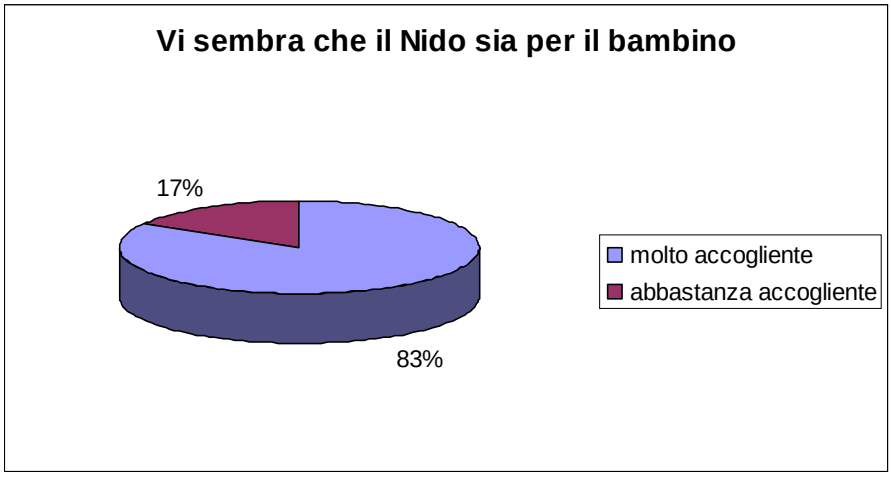
La rispondenza tra ciò che viene detto sul servizio dal Personale sopraindicato e ciò che si vive e fa nella quotidianità è del 100%.

VIVERE IL NIDO

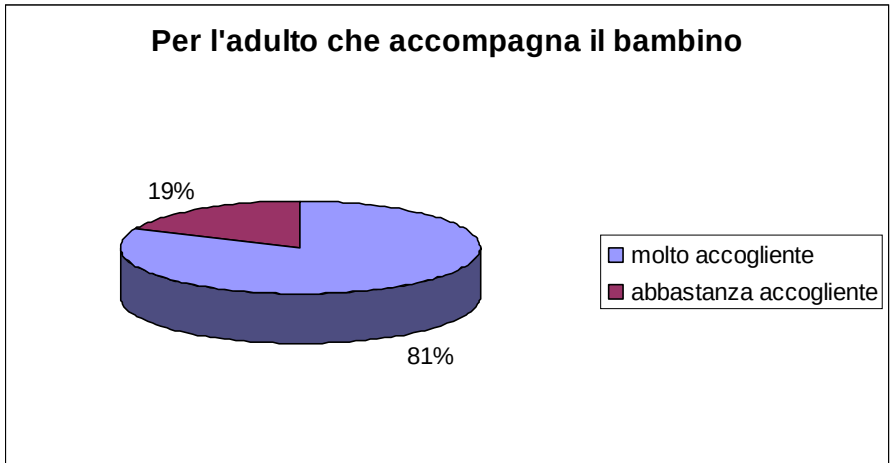
La prima impressione



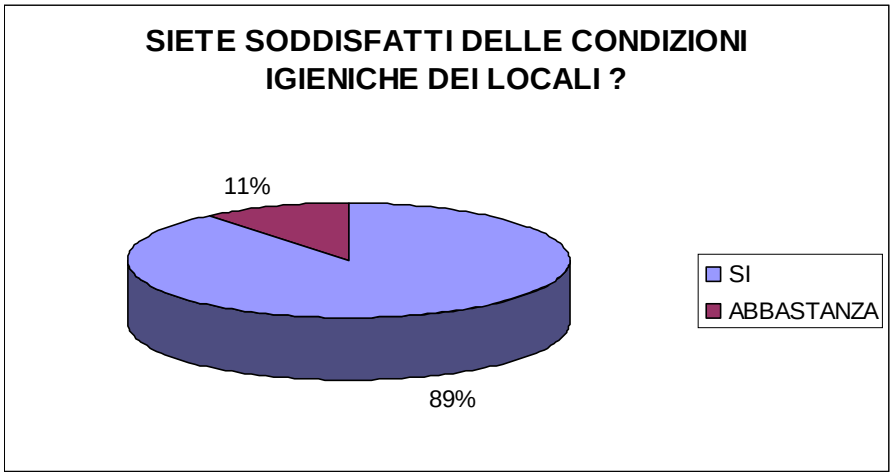
I genitori ritengono che il Nido sia per il bambino:

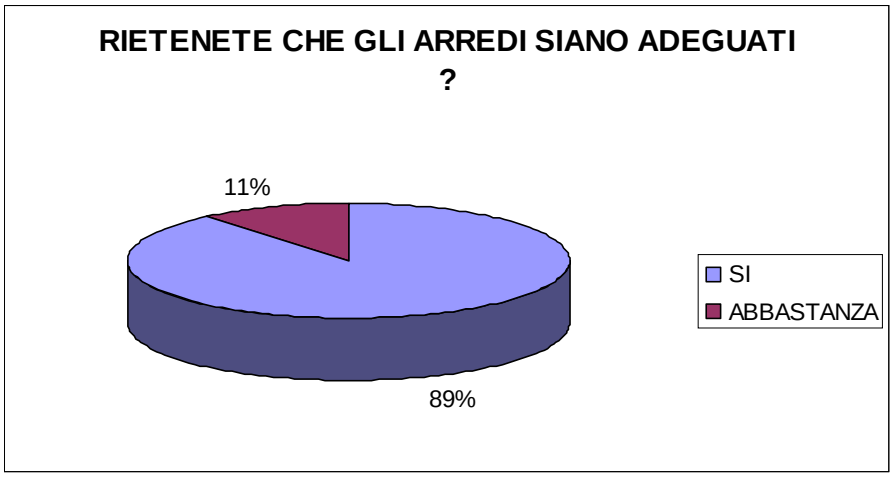


E per l'adulto che lo accompagna:



Nel raffronto tra i due grafici emerge una buona valutazione sia dello spazio pensato per il bambino e sia degli gli spazi di accoglienza per l'adulto avendo il Personale creato aree dedicate all'attesa ed alla permanenza del genitore sia durante la fase dell'inserimento che nel corso della frequenza annuale, sia nei momenti di accoglienza che nel ricongiungimento.
L'ambiente nido si caratterizza anche per gli arredi, l'organizzazione degli spazi, la manutenzione, la pulizia e l'ordine degli stessi che vengono valutati come segue dalle famiglie:



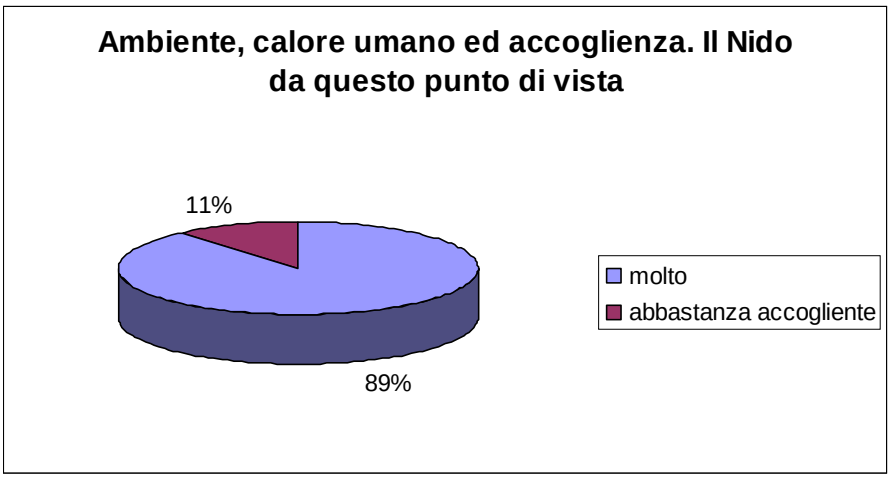


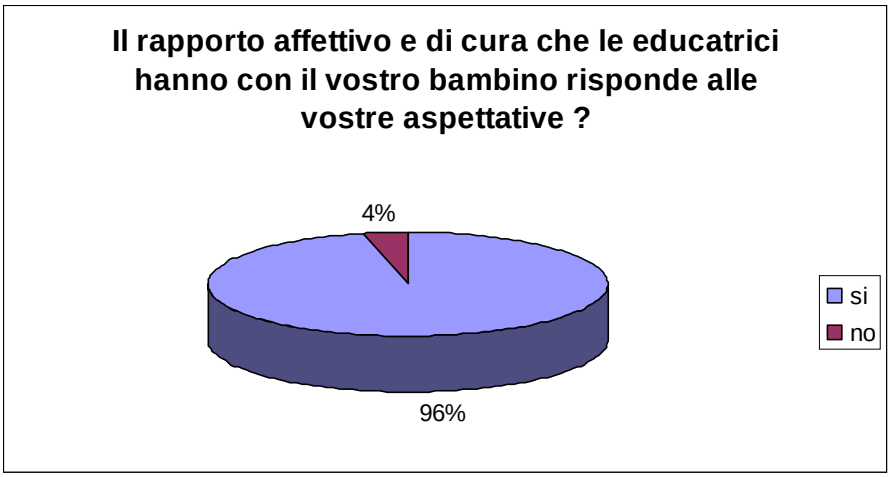
MANGIARE AL NIDO

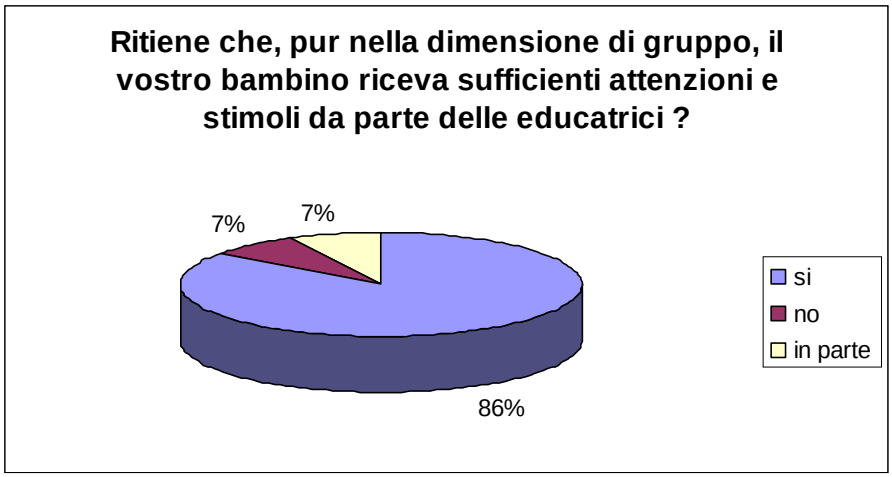
Il menù del nido – approvato dall'ASL TO 3 - si articola in menù estivo e menù invernale e prevede una rotazione su quattro settimane.
Copia del menù è consegnata a tutte le famiglie all'inizio della frequenza.
Una copia del menù è affissa nella bacheca di ciascuna sezione ed all'albo del Nido.
Quotidianamente le educatrici segnano sul diario giornaliero affisso in bacheca il menù del giorno e ciò che effettivamente ciascun bambino ha mangiato.
Il 93% delle famiglie si dichiara sufficientemente informato su cosa mangia il bambino al Nido sebbene solo il 81 % ritenga il menù idoneo e vario.

RELAZIONI AFFETTIVE

La relazione educatore /bambino è il cuore del Nido sebbene le attenzioni e l'affettività dell'educatrice è distribuita tra tutti i bambini del gruppo.
Aldilà dei numeri che confermano il raggiungimento degli obiettivi del servizio credo che le risposte fornite dalle famiglie nell'area positività esprima ampliamente la qualità della relazione affettiva che caratterizza il servizio.





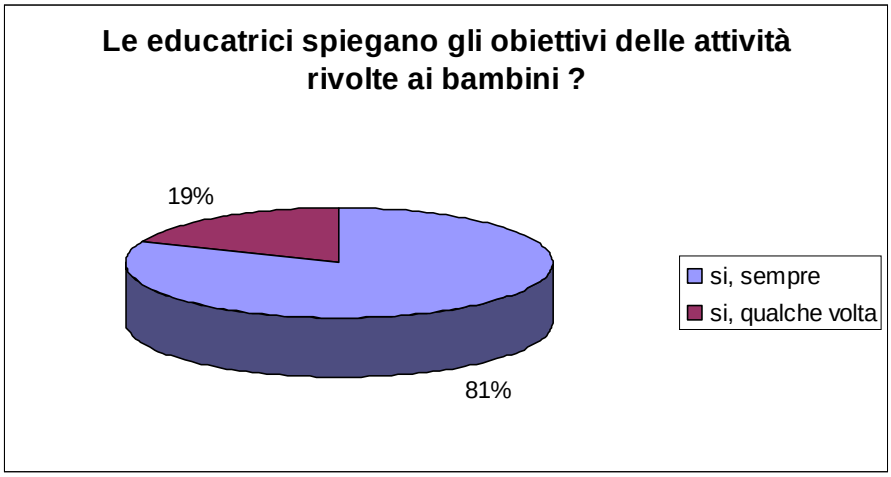


L'85% genitori pensano che il proprio figlio da quando frequenta il Nido sia più autonomo

il 7% non evidenzia alcune cambiamento
il 3% ritiene che non sia più tranquillo
il 3% che sia più esigente nei loro confronti
Nessuno segnala un maggiore nervosismo.

LE ATTIVITA'

In nido si svolgono moltissime attività volte a favorire lo sviluppo psico-fisico del bambino descritte nel piano di lavoro annuale illustrato alle famiglie nella prima riunione dell'anno a novembre.
Il piano di lavoro è documentato con fotografie e materiali prodotti e descritti nel "Quaderno delle attività" posto all'esterno di ciascuna sezione e quotidianamente consultabile.
Nella seconda riunione annuale sono descritti alle famiglie i lavori effettuati anche con l'ausilio di materiale video-fotografico.



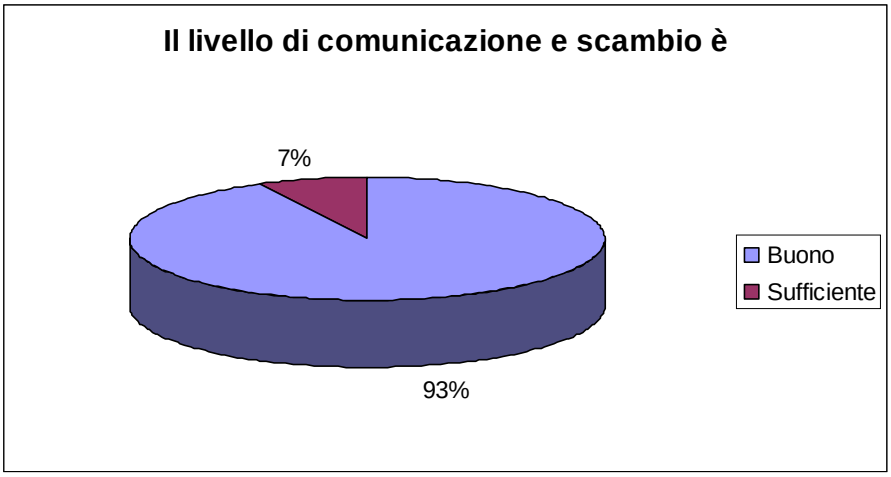
Le famiglie apprezzano la cura posta nelle attività rivolte ai bambini e si soffermano a sfogliare il Quaderno delle attività, a guardare le foto affisse davanti alle sezioni e ascoltare il racconto della giornata fatto dai bimbi più grandi.

LA COMUNICAZIONE

Il dialogo con le educatrici è alla base della relazione con la famiglia.

durante i momenti dell'ingresso e dell'uscita	54
durante i colloqui	9
durante gli incontri di sezione	7

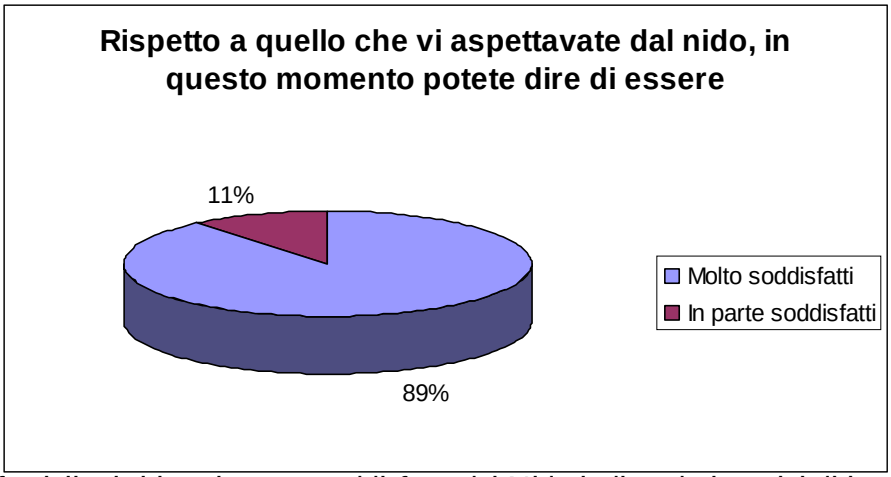
Privilegiato è il momento di entrata ed uscita seguito dai i colloqui sono al terzo ed ultimo posto vi sono i due incontri annuali per l'illustrazione del piano di lavoro.
Le famiglie sono tendenzialmente favorevoli allo scambio veloce di informazioni sugli aspetti legati alla cura ed all'accudimento del proprio bambino prestando minore attenzione agli aspetti educativi del Nido.
Infine



La valutazione da parte delle famiglie è complessivamente molto positiva 93% e rispetto al passato è diminuita la valutazione di sufficienza e azzerata l'insufficienza anche grazie ai percorsi formativi intrapresi per migliorare le competenze comunicative.

LA SODDISFAZIONE

La soddisfazione del cliente è un indicatore fondamentale per la valutazione della qualità del servizio erogato.
Nel questionario somministrato la domanda n.7 è la seguente "Vi sembra che in generale il nido risponda alle vostre esigenze" il 100% delle famiglie risponde si.



L'11% delle famiglie si ritiene in parte soddisfatta del Nido indicando i motivi di insoddisfazione nelle criticità in seguito elencate. Le maggiori criticità si concentrano sulla sezione Mista collocata al piano interrato del Nido che nel prossimo anno scolastico sarà adibita alla frequenza part-time evitando spostamenti da un piano all'altro che per molte famiglie risultano un po' disorientanti.
In conclusione ci sembra che il nido risponda ampiamente alle esigenze delle famiglie che nel questionario non indicano particolari esigenze o richieste di cambiamento.

LE POSITIVITA'

1. Mio figlio quando frequenta il nido a casa è migliorato
2. Menù, attività, gentilezza e bravura educatrici e personale
3. Spazi, l'attenzione/calore delle educatrici
4. Ambienti idonei e adatti all'utenza e attività
5. Mio figlio esce volentieri di casa per andare all'asilo, mi racconta che si diverte e fa amicizia. Mi piace sapere che svolga tante attività mi racconta o vedo nelle foto appese.
6. I bimbi imparano parecchie cose
7. Le educatrici sono molto affettuose con i piccoli, attente
8. Vasta proposta di attività accoglienza da parte delle educatrici attività ed uscite all'aria aperta
9. Attività varie e interessanti
10. Confronto e socializzazione tra bimbi
11. Ci troviamo molto bene con le educatrici ci piacciono molto e soprattutto mia figlia è serena
12. Tutte le cose sono positive secondo me
13. Crescita del linguaggio dell'autonomia dell'indipendenza
14. Il calore e la professionalità delle educatrici l'attenzione nei confronti dei bambini la gentilezza del personale in generale
15. Sviluppo dell'autonomia del bambino sviluppo e interazione con i coetanei
16. Le maestre della sezione medi sono fantastiche accudiscono e coccolano nostro figlio come noi
17. Possibilità di incontro individuali con educatrice su richiesta del genitore
18. Direi che siamo soddisfatti su tutto soprattutto sulla relazione empatica che hanno creato le educatrici sia con i bambini che con le famiglie grazie
19. Insegnanti brave e tutto il contesto ottimo
20. Educatrici fantastiche
21. Restituzione alle famiglie dei progressi-cambiamenti
22. Nido ben organizzato. Informazioni sempre chiare ed esaurienti. Ottima accoglienza delle famiglie nel sistema. Bellissime le rappresentazioni delle attività svolte con i bambini:foto sui cartelloni

LE CRITICITA'

1. Comunicazione solo verbale e fugace nei momenti di ingresso
2. Educatrici poco inclini a informare le famiglie sulle giornate dei bambini
3. Arredi vecchi
4. Sezione su due livelli (interrato e piano terreno)
5. Non sono soddisfatta della sezione misti in generale
6. Scarso coinvolgimento delle famiglie nella vita del nido
7. Se proprio devo trovare una criticità l'unica cosa che non mi piace è che spesso mia figlia mi viene consegnata con il viso ancora sporco di cibo e con il moccolo al naso se non con il naso completamente incrostato
8. Spesso alcuni bambini tornano a casa con tanti, troppi, graffi sul volto.

SUGGERIMENTI

1. **Creare gruppo WTPS con comunicazioni**
2. **Seppur disponibili in fase di colloquio sarebbe importante che le educatrici dessero più rimandi alla famiglia sui loro bambini. La frase "tutto bene" non puo' essere l'unica da dire tutti i giorni.**
3. **Lasciare i menù estivi e invernali negli armadietti**
4. **Indicare gli orari dei riposi giornalieri sul foglio della pappa**
5. **Eliminare la sezione misti**
6. **Fare partecipare i genitori a occasioni di festa con i bambini.**
7. **Pensare a momenti periodici di incontro genitori educatori**
8. **Sarebbe bello ci fosse un momento per l'accoglienza in cui i genitori possano salutare i loro figli con più calma. Darlo in braccio alle maestre e salutarlo in pochi secondi lo trovo un po' frettoloso e spesso porta alcuni bambini al pianto.**

Grazie a tutti per la collaborazione .

La Responsabile del Nido comunale Rosalba Agnese